

# Les GUIDES POUR L'ACTION

## N° 7 // La pénibilité dans le cadre de la sous-traitance : activités de transport logistique dans la filière agroalimentaire.

Le secteur du transport et de l'entreposage est le 6<sup>ème</sup> employeur sur la Réunion.

Cette activité est souvent réalisée dans un cadre de sous-traitance : 65% des entreprises du secteur de l'industrie agroalimentaire sous-traitent les opérations de transport et 38% d'entre-elles les activités logistiques.

Les marchandises sont livrées à des entreprises de la petite ou grande distribution, des établissements publics ou privés comme des établissements scolaires, médicaux ...

Ce secteur du transport logistique est considéré comme à risque, en raison des conditions physiques (bruit, vibration, manutention, températures extrêmes, sécurité routière...) et des conditions organisationnelles (juste à temps, horaires atypiques, temps d'attente lors du déchargement...).

S'ajoutant à ces risques métiers, le contexte d'activité de la sous-traitance présente des facteurs de pénibilité spécifiques pour chacun des acteurs de la chaîne logistique : donneur d'ordre, sous-traitant, distributeur.

En raison de la multitude d'acteurs en présence et d'un manque de cadrage des responsabilités, l'approche prévention reste complexe et doit faire l'objet d'une réflexion particulière.

Ce guide pour l'action invite les différents acteurs de la chaîne logistique à se questionner autour des thèmes suivants :

- En quoi le contexte de sous-traitance génère des facteurs de pénibilité spécifique pour chacun d'eux ?
- Quelle est la répartition des rôles et responsabilités ?
- Quels sont les risques pour la santé des professionnels ?

## Définitions et repères

**Sous-traitant** (Dares Analyses n°011) Entreprise qui dépend d'un nombre restreint de gros clients, avec lesquels elle a des relations de commandes formalisées.

- Les trois plus gros clients représentent plus de 50% du chiffre d'affaire
- L'entreprise est engagée contractuellement à livrer ou fournir des biens ou services dans un délai limité.
- Le principal client exige que l'entreprise se conforme à une norme de qualité ou à une procédure de contrôle de qualité.

**Donneur d'ordre (DO)** (Dares Analyses n°011) Le DO sous-traite tout ou partie de l'activité logistique que ce soit vers une entreprise tiers ou appartenant au même groupe.  
Il a des relations formalisées avec ses sous-traitants : commande spécifique via un cahier des charges et norme de qualité ou contrat cadre.

**Chaîne logistique** Ensemble des intervenants en charge de la circulation des produits de la production jusqu'au distributeur.

Les trois activités les plus importantes de cette chaîne sont le transport, le stockage et la gestion des informations.

**Pénibilité au sens du code du Travail** (L. 4121-3-1) Caractérisée par deux conditions cumulatives :

- Une exposition à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels susceptibles de laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé.
- Ces facteurs, déterminés par décret, sont liés à des contraintes physiques marquées, un environnement physique agressif ou à certains rythmes de travail.

## Définitions et repères

### Protocole de sécurité pour les opérations de chargement et de déchargement

Il s'agit d'un document écrit et signé entre les employeurs concernés : entreprise de transport et distributeur.

Ce protocole de sécurité comprend :

- Les coordonnées des entreprises concernées,
- La procédure d'alerte en cas d'accident,
- Les équipements mis à disposition du chauffeur par le distributeur,
- Le type de chargement nécessitant des précautions ou des aménagements particuliers,
- Le type de matériel souhaité par le distributeur,
- Les engagements de l'entreprise de transport,
- Les jours et créneaux horaires où l'entreprise s'engage à mettre tout en œuvre pour limiter le temps d'attente pour les opérations de déchargement ou chargement, et après ces opérations,
- Les autres risques sur les lieux de chargement et consignes de sécurité.

Lui seront annexés le plan de situation et le plan de masse. Le plan de situation correspond à la situation du bâtiment dans la ville. Et le plan de masse indique l'implantation du bâtiment sur la parcelle.

L'article R4515-1 du code du travail prévoit qu'un exemplaire de chaque protocole, daté et signé, soit tenu à la disposition par les chefs d'entreprises concernés, des CHSCT de chacune des entreprises et de l'inspection du travail.

### Processus de préparation du protocole

Un travail préalable en lien avec le donneur d'ordre et l'établissement livré (distributeur, établissement scolaire ou public...) de mise à plat des conditions de livraisons doit être réalisé pour définir les points à préciser dans le protocole.

Une vigilance particulière est à accorder aux caractéristiques du lieu de réception.

### Les références

- La loi d'orientation des transports intérieurs (Loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982, JO du 31 décembre 1982)
- La loi de sécurité et modernisation des transports (Loi n°95 -96 du 1er février 1995, JO du 2 février 1995)

## Chargement et déchargement : qui fait quoi à chaque étape ?

(source : Michel Gout, *Revue Lamy droit et logistique* – N° 9)

**Avant la présentation du véhicule au chargement** Le cocontractant de l'entreprise de transport doit fournir à celle-ci, « par écrit ou par tout autre procédé permettant la mémorisation », les informations nécessaires à l'exécution du contrat. C'est ce que l'on appelle le « document de cadrage ».

**Emballage et étiquetage de la marchandise** Traditionnellement, ces deux opérations de préparation de la marchandise au transport appartiennent au donneur d'ordre et à lui seul. Il lui appartient de signaler les particularités non apparentes de la marchandise : hauteur anormalement élevée du centre de gravité, sensibilité à la chaleur, etc.

**Véhicule adapté** C'est sur le transporteur que pèse l'obligation de fournir un véhicule adapté... surtout si le document de cadrage l'a complètement renseigné, mais la pratique montre que, bien souvent, c'est le donneur d'ordre qui définit le type de véhicule qui lui est nécessaire, d'où, quelquefois, des partages de responsabilité.

**Accès aux lieux de chargement** C'est au transporteur qu'il appartient de fournir un véhicule pouvant pénétrer chez le donneur d'ordre en respectant le protocole de sécurité qui y est en vigueur ainsi que toutes conditions de circulation, etc., d'où l'importance de leur connaissance préalable par le transporteur.

**Bâchage et débâchage du véhicule, ouverture des portes** C'est au transporteur d'y procéder, de même pour la mise en place ou l'enlèvement des ridelles et ranchers. Après tout, ce sont des éléments de son véhicule. Mais le donneur d'ordre doit mettre à disposition son personnel et ses matériels pour aider le transporteur à accomplir ces manœuvres.

## Chargement et déchargement : qui fait quoi à chaque étape ? (suite)

(Source : Michel Gout, *Revue Lamy droit et logistique* – N° 9)

**Chargement** Le contrat type distingue selon le poids des marchandises à embarquer :

- *Envois de moins de trois tonnes* : c'est au transporteur de réaliser la préhension des marchandises à partir d'une position au pied du véhicule, sur le quai, au seuil du magasin, au seuil de l'habitation... pour les amener à une position « chargé » dans le véhicule. Si le donneur d'ordre ou son personnel participe malgré tout au chargement, il est alors réputé agir pour le compte et sous la responsabilité du transporteur ;
- *Envois de plus de trois tonnes* : c'est au donneur d'ordre de placer la marchandise à bord du véhicule.

**Déchargement** Les lieux de livraison doivent être accessibles au véhicule et le protocole de sécurité en vigueur chez le réceptionnaire s'impose au transporteur.

Le document de cadrage doit préciser les horaires et les conditions d'accès aux quais de déchargement du destinataire. Le contrat type distingue en fonction du poids de l'envoi :

- *Envois de moins de trois tonnes* : c'est au transporteur qu'il importe de décharger la marchandise, ce qui implique :
  - pour une livraison chez un particulier, qu'elle soit faite « au seuil de l'habitation », c'est-à-dire à la porte de l'appartement du destinataire si celui-ci réside en étage,
  - pour une livraison ou un commerce sur rue : au seuil du magasin,
  - pour une livraison en usine ou établissement commercial : dans l'enceinte au pied du camion,
  - en cas d'inaccessibilité : chez le transporteur;
- *Envois de plus de trois tonnes* : une fois les portes ouvertes, les ridelles abaissées, la bâche enlevée, il revient au destinataire de pénétrer à l'intérieur du véhicule pour aller chercher les marchandises là où elles ont été posées par l'expéditeur. Pour ce faire, le destinataire procédera à l'enlèvement des sangles, élingues, cordages et autres matériels qui arrimaient la marchandise au véhicule. Si le transporteur prête spontanément la main à l'opération, il sera censé le faire pour le compte du destinataire, sauf à ce que cette prestation ait été expressément mise à sa charge dans le document de cadrage ou le contrat entre les parties.

## Sous traitant : Transport et logistique

### EXEMPLE DE SITUATIONS DE PENIBILITE

#### Liées à des contraintes physiques :

Mauvaise prise en compte par le donneur d'ordre du plan de tournées impliquant au moment du déchargement des camions de la manutention ou du reconditionnement de marchandises.

Manutentions de charges lourdes sur de longues distances sans moyens de manutention adaptés, éloignement des lieux de stationnement, dimensionnement insuffisant des accès, sols non lisses, en pente ou avec des franchissements de niveau...

Des pratiques différentes de réception selon les magasins pouvant amener le chauffeur à réaliser des activités non contractuelles

- Postures physiques contraignantes facteurs de pénibilité.
- Tensions, conflits et gestion d'incivilités.

### QUELQUES QUESTIONS A SE POSER

Est-ce qu'il y a eu une entente contractuelle avec le donneur d'ordre sur les modalités de préparation du transfert des marchandises, sur la prise en compte des tournées ou sur la qualité des contenants ?

Quelles modalités de recours en cas de non-respect du contrat par le DO ?

Est-ce qu'un protocole de chargement et de déchargement a été conclu avec l'établissement chez qui sont livrées les marchandises ?

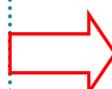
Le sous-traitant connaît-il les risques qu'il porte en cas de réalisation par le chauffeur d'activités non contractuelles et pourtant exigées par l'établissement d'accueil ?

Comment sont pris en compte ces risques dans la politique de prévention des risques professionnels de l'entreprise ?

Les chauffeurs ont-ils le protocole à leur disposition ?

Agent de quai

Chauffeur  
livreur



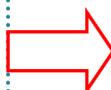
## Sous traitant : Transport et logistique

### Chauffeur livreur

#### EXEMPLE DE SITUATIONS DE PENIBILITE

##### Liées au rythme de travail :

Le faible délai de prévenance sur les volumes à livrer, rend rigide l'organisation des équipes : difficulté d'adapter au cas par cas le nombre de chauffeurs aux besoins réels dans un contexte de travail de nuit.



#### QUELQUES QUESTIONS A SE POSER

Quel dispositif mettre en place avec les DO pour obtenir une information au plus tôt sur les quantités à livrer permettant d'ajuster la taille de l'équipe de chauffeurs au besoin ?

##### Liées à d'autres contraintes :

Parfois, mise en responsabilité du chauffeur en lien avec des conditions de réalisation du travail dont il n'a pas la maîtrise

- Rupture de la chaîne du froid au moment du déchargement
- Pratiques de l'encaissement pour le compte des DO
- Ecart entre le bon de livraison et la quantité réellement livrée : suspicion de vol qui touche à la relation de confiance en l'absence d'un système de traçabilité fiable.



Le cadre d'intervention du chauffeur est-il suffisamment protecteur pour celui-ci ?

Quel soutien le responsable hiérarchique peut-il apporter au chauffeur en cas de désaccord sur les modalités de livraison sur le lieu de déchargement ? Comment le chauffeur doit-il répondre ? Est-il formé à des techniques relationnelles ?

Comment sécuriser le système de traçabilité des marchandises ?

## Donneur d'ordre

### EXEMPLE DE SITUATIONS DE PENIBILITE

#### Liées à la contrainte physique :

Le filmage manuel des palettes avant remise au sous-traitant dans le cadre d'une procédure visant à améliorer la traçabilité des produits et diminuer les écarts entre le bon de livraison et les produits réellement livré chez le destinataire final .

Conséquence : Accroissement des manipulations :

- Postures courbées et sollicitation du dos pour réaliser le filmage des palettes, répétitivité de la tâche,
- Torsion du tronc



### QUELQUES QUESTIONS A SE POSER

Cette nouvelle contrainte d'activité a-t-elle été intégrée dans l'évaluation de la charge de travail des opérateurs ?

Certaines contraintes physiques de cette activité peuvent-elles être éliminées ?

- Par des moyens organisationnels ?
- Par des aides à la manutention ?
- Par une amélioration de l'ergonomie des postes de travail ?

#### Liées à d'autres contraintes :

Forte dépendance vis-à-vis de la stratégie organisationnelle du sous-traitant renforcée en cas de sous-traitant unique ⇒ réduit les marges de manœuvre pour intégrer de nouveaux clients ou de nouveaux types de prise en charge des marchandises.

Difficulté de lissage des commandes :

- Faible capacité de stockage chez la grande distribution ce qui impose plusieurs rotations par semaine pour les plus gros magasins.
- Faible adaptabilité du sous-traitant aux petits volumes de commandes répartis dans la semaine.

Nécessité d'intervenir en régulation en cas de difficulté dans la relation sous-traitant /client.

La responsabilité de fournir des rolls de qualité suffisante et d'assurer la maintenance, alors que les autres utilisateurs des rolls n'apportent pas le soin nécessaire lors des manipulations et du stockage.



Quelles sont les vraies raisons du recours à la sous-traitance :

- Professionnalisme sur les métiers du transport/logistique ?
- Réduction des coûts ?
- Externalisation d'activités à caractère pénible ?

Les contraintes induites par ce choix ont-elles été mesurées et des actions sont-elles envisagées :

- Sur le plan organisationnel et technique ?
- Sur le plan commercial, vis-à-vis des clients ?
- Le coût des moyens alloués à cette prestation a-t-il été évalué et intégré au contrat ?
- Le périmètre des responsabilités entre les acteurs de la chaîne est-il bien cadré ?
- Quel degré de dépendance accepter vis-à-vis du sous-traitant? Peut-il s'adapter à votre besoin en termes de volumes, de diversité des produits... ?

## Distributeurs

### EXEMPLE DE SITUATIONS DE PENIBILITE

#### Liées à d'autres contraintes :

Gestion du flux d'arrivée des chauffeurs dans une période restreinte, générant pour le réceptionnaire :

- Charge cognitive pour chercher à limiter le risque d'erreur.
- Charge physique (postures contraignantes) pour tenir compte de l'encombrement des espaces
- Charge psychique pour gérer au mieux la relation avec les chauffeurs ou entre les chauffeurs.

Manque de moyens humains et en infrastructure pour réaliser les activités de réception ⇒ sollicitation des chauffeurs pour la réalisation d'activités non contractuelles ⇒ Tensions et conflits à gérer.

### QUELQUES QUESTIONS A SE POSER

Quels moyens humains et organisationnels mettre en place pour réaliser cette activité de réception des marchandises afin de limiter les contraintes pour le réceptionnaire ?

Est-ce qu'un protocole de chargement/déchargement a été établi et signé avec le transporteur ?

La responsabilité de l'établissement est-elle bien connue :

- En cas d'accident avec un chauffeur dans les locaux ou dans les voies d'accès (établissements scolaires, établissements publics) ?
- En cas de demande d'activité non contractuelle auprès des chauffeurs ?
- En cas de non-respect du protocole de chargement/déchargement ?
- Existe-il des possibilités de lisser le flux de réception des marchandises ? Extension des plages horaires de réception ? Accroissement des capacités de stockage ? Autres ?
- Les réceptionnaires sont-ils formés à des techniques relationnelles ?



## N° 7 // La pénibilité dans le cadre de la sous-traitance : activités de transport logistique dans la filière agroalimentaire.

### Ressources institutionnelles

#### APPUI TECHNIQUE

##### SISTBI

Tél : 0262 90 18 10  
www.sistbi.re

##### INTERMETRA

Tél : 0262 41 60 83 - Fax : 0262 41 42 27  
www.intermetra.asso.fr

#### CONSEIL ET AIDE FINANCIERE

##### CGSS

Tél : 0262 90 47 00 - Fax : 0262 90 47 01  
prevention@cgss.re

#### CONSEIL ET APPUI METHODOLOGIQUE

##### ARVISE

Tél : 0262 41 52 32 - Fax : 0262 41 90 42  
www.arvise.net

##### ADIR

Tél. 02 62 94 43 00- Fax : 02 62 94 43 09  
www.adir.info

#### FEDERATION DES ENTREPRISES DU COMMERCE ET DE LA DISTRIBUTION

www.fcdreunion.re  
fcd@fcdreunion.re

### Des aides financières

#### Le Fonds d'Amélioration des conditions de Travail (FACT) :

Géré par l'Anact, le Fonds finance l'investissement immatériel. Il favorise la réalisation d'actions d'amélioration des conditions de travail, en considérant toujours mieux les facteurs techniques, organisationnels et humains de l'activité de travail.

Les entreprises de moins de 250 salariés, ou des entreprises regroupées sur un territoire souhaitant mener une action collective, ou enfin, les organisations professionnelles peuvent bénéficier de cette aide. *Document « demande d'aide du Fact » à télécharger sur [www.anact.fr](http://www.anact.fr)*

#### CGSS

Sous certaines conditions, vous pouvez obtenir une aide, par le biais :

- **d'une Aide Financière Simplifiée, pour les entreprises de moins de 50 salariés.** L'aide attribuée varie de 20 à 60 % du montant des investissements réalisés et peut atteindre jusqu'à 25 000 euros
- **d'un contrat de prévention, pour les entreprises de moins de 200 salariés.** Les contrats de prévention permettent d'apporter une aide financière aux entreprises des secteurs entrant dans le champ d'une Convention Nationale d'Objectif. C'est une aide qui couvre un programme d'investissements important sinon complet, pouvant s'étendre sur 3 ans maximum.

*Adressez votre demande à la CGSS - service prévention des risques professionnels*

Pour aller plus  
loin, les sites  
internet

[www.anact.fr](http://www.anact.fr)  
[www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

[www.arvise.net](http://www.arvise.net)  
[www.travailler-mieux.gouv.fr/Prevention-de-la-penibilite.html](http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Prevention-de-la-penibilite.html)

